

Erfolg mit kundenorientierter Kommunikation (EMK)

„Man kann nicht nicht kommunizieren“ (Paul Watzlawick)

Hoch motivierte Angestellte sind der Schlüssel zum Erfolg – gerade in mittelständischen Unternehmen. Die Angestellten stehen in direktem Kontakt mit den Kunden und können daher einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil verschaffen. Daher ist das Verhältnis zwischen Mitarbeitern und Kunden einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren eines Unternehmens, insbesondere mit einer kundenorientierten Kommunikation. Indem Sie Ihre Fähigkeiten im Umgang mit dem Kunden verbessern, profitieren Sie sowohl persönlich als auch hinsichtlich Ihres beruflichen Erfolges.

EMK konzentriert sich auf das Verhältnis zu internen und externen Kunden. Das Ergebnis ist ein größeres Verständnis für Kommunikationsprozesse und damit eine deutliche Verbesserung der Fähigkeit, Kunden zu verstehen. Die Folgen sind der Aufbau von Vertrauen und die Steigerung der Kundenzufriedenheit sowie ein loyaler Kundenstamm. Auch die Verbesserungen der internen Kommunikation sind markant: Konflikte werden reduziert und das allgemeine Leistungsniveau steigt. Darüber hinaus entsteht erheblich mehr Freude an der Arbeit.

WAS LERNEN SIE?

- Wer oder was ein Kunde ist.
- Was man unter Kundenservice versteht.
- Wie sich besserer Service auswirkt.
- Welchen Einfluss interne und externe Kunden auf Ihr Arbeitsumfeld haben.
- Wie Sie einen Kunden qualifizieren und warum das wichtig ist.
- Welche Formen der Kommunikation es gibt.
- Welchen Einfluss Kommunikation auf die Servicequalität hat.
- Welche Techniken Sie nutzen können, um Ihre Kunden zufrieden zu stellen.
- Wie Sie konstruktiv mit schwierigen, verärgerten oder aggressiven Kunden umgehen.

WIE PROFITIEREN SIE?

Die Teilnehmer/innen lernen, die volle Verantwortung für Kundenbeziehungen, Ergebnisse und Leistungen ihres Unternehmens zu übernehmen. Dieses Programm zeigt Ihnen eine Reihe von Möglichkeiten auf, selbst die schwierigsten Situationen im Umgang mit Kunden zu bewältigen. Sie erkennen die Wichtigkeit des Kunden und wie sich exzellenter Kundenservice sowohl auf den Geschäftserfolg als auch auf Ihren persönlichen Erfolg auswirkt.

Das bessere Verständnis von Kommunikationsprozessen führt außerdem zu mehr Motivation und Spaß an der eigenen Aufgabe.

WER SOLLTE TEILNEHMEN?

Mitarbeiter und Teamleiter. Jeder, der mit externen oder internen Kunden innerhalb einer Organisation zu tun hat.

WIE LANGE DAUERT ES?

2 x 1 Tag.

IHRE INVESTITION

€ 590,- incl. Unterlagen und Verpflegung zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer.